Commission Paritaire Nationale de l’Emploi et de la Formation Professionnelle de la branche Mutualité

Certificat de Qualification Professionnelle

Conseiller(ère) mutualiste collectif

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

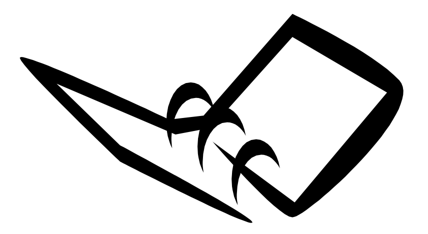
Tél. mail :

Je soussigné(e), ……………………………………………………………,
Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et que j’ai renseigné moi-même ce dossier.

Demande validation des acquis de mon expérience pour l’obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste « individuels »,

M’engage, conformément au décret n°2000-615 du 26 avril 2002, à ne déposer qu'une seule demande en vue de l’obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste et de ne pas déposer plus de trois demandes de Validation des Acquis de l’Expérience pour des diplômes ou titres différents pendant l’année civile en cours.

Signature du candidat



Sommaire

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel de la certification professionnelle visée.

Pour obtenir le CQP **Conseiller(ère) mutualiste collectif** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité :

- Renseignement du dossier de recevabilité
- Etude et validation du dossier de recevabilité par la CPNEFP Mutualité

2/ Dossier VAE :

- Renseignement du dossier VAE
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 8 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :

➔ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
➔ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP Conseiller(ère) mutualiste collectif par la Validation des Acquis de l'Expérience :

Critères de recevabilité :

Vous devez avoir une expérience de conseil, de promotion et de vente de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle d'entreprises (travailleurs indépendants, TPE, PME, associations, services publics, …).

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.
Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise. » (Décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Définition de la qualification

La finalité du métier de conseiller mutualiste collectif est :

- de vendre des offres multi-produits de prestations et de services en démarchant des adhérents et prospects professionnels,
- de développer un portefeuille d'adhérents, d'établir et d'entretenir la relation commerciale avec eux par des prises de contact et des retours d'information réguliers.

A partir d'une analyse des activités de ses prospects et adhérents et de l'évolution de leurs besoins et d'une analyse de son environnement économique, il/elle évalue le potentiel de développement de son activité, répond à des appels d'offres et des cahiers des charges et propose des prestations et des services adaptés dans le cadre des dispositions négociées par les branches professionnelles.

Il maîtrise 8 domaines de compétences :

Domaine 1 :

- Sélectionner une offre adaptée à la situation et aux besoins d'une entreprise

Domaine 2 :

- Négocier avec une entreprise une offre multi-produits dans le respect de la réglementation en vigueur

Domaine 3 :

- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

Domaine 4 :

- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Domaine 5 :

- Analyser le marché et proposer des actions de développement

Domaine 6 :

- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Domaine 7 :

- Optimiser son organisation et ses visites auprès des entreprises

Domaine 8 :

- Suivre et fidéliser un portefeuille d'entreprises

Référentiel de compétences

Domaine 1 : Sélectionner une offre adaptée à la situation et aux besoins d'une entreprise

- Recueillir les informations socio-économiques nécessaires à l'analyse de la situation de l'entreprise
- Découvrir et analyser les besoins d'un collectif (entreprise, association, …) en matière de protection sociale
- Analyser la situation et les besoins d'un travailleur indépendant
- Positionner l'entreprise prospectée dans la typologie d'adhérents professionnels de la mutuelle,
- Evaluer la situation de l'entreprise et les risques financiers associés
- Cibler une offre globale « santé / prévoyance / épargne / retraite » correspondant aux besoins et aux projets de l'entreprise prospectée
- Sélectionner la tarification correspondant au profil de l'entreprise et à l'offre proposée

Domaine 2 : Négocier avec une entreprise une offre multi-produits dans le respect de la réglementation en vigueur

- Développer un argumentaire technique et juridique adapté au profil de l'entreprise prospectée
- Réaliser une simulation du coût global de l'offre pour l'entreprise en tenant compte des avantages fiscaux et sociaux en vigueur
- Négocier dans les limites de la politique commerciale de la mutuelle les conditions de l'offre
- Mesurer les risques liés aux conseils donnés, pour l'entreprise adhérente et pour la mutuelle
- Mettre en œuvre la réglementation en vigueur et respecter les conditions d'intermédiation

Domaine 3 : Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

- Etablir une relation de qualité avec son interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial
- Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle devant un groupe
- Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Traiter les demandes d'informations et les objections
- Conclure l'entretien par un acte de vente
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Domaine 4 : Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil
- Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste
- Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle
- Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé

Domaine 5 : Analyser le marché et proposer des actions de développement

- Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence
- Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources
- Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché
- Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle

Domaine 6 : Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer
- Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie

Domaine 7 : Optimiser son organisation et ses visites auprès des entreprises

- Organiser et prioriser ses activités en fonction des objectifs à atteindre
- Conduire une prise de rendez-vous efficace auprès des entreprises
- Organiser les rendez-vous auprès des entreprises de manière rationnelle
- Optimiser le temps passé en rendez-vous entreprises tout en assurant la sécurité de ses déplacements
- Assurer la traçabilité des contacts entreprises en réalisant des comptes-rendus (points clefs, sujets de la négociation, …)
- Identifier et utiliser les moyens mis à disposition par la mutuelle
- Communiquer en interne et travailler en équipe

Domaine 8 : Suivre et fidéliser un portefeuille d'entreprises

- Organiser et planifier des temps d'échanges réguliers avec les entreprises
- Identifier les interlocuteurs-clés au sein d'une entreprise
- Construire et entretenir un réseau de contacts et de prescripteurs
- Conseiller les entreprises sur les actions à conduire pour optimiser leur couverture
- Apporter une réponse adaptée en cas de besoin dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans la mutuelle et dans la recherche d'une relation de proximité avec l'adhérent

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein :
………………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………..

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus :
……………………………………………………………………………………………………..
……………………………………………………………………………………………………..

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi.

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au CQP Conseiller(ère) mutualiste individuels, détaillez plus précisément les activités réalisées :

Emploi 1 (ou activité bénévole) :	
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité	
Nom et adresse de votre employeur ou de a structure dans laquelle vous avez exercé :	
Domaine d'activité de l'entreprise :	
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole	
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	
Travail à temps complet	☐ oui ☐ non
Si temps partiel, indiquez le en % par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois	
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)	
Précisez vos principales activités dans cet emploi :	

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

Emploi 2 (ou activité bénévole) :	
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité	
Nom et adresse de votre employeur ou de a structure dans laquelle vous avez exercé :	
Domaine d'activité de l'entreprise :	
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole	
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	
Travail à temps complet	☐ oui ☐ non
Si temps partiel, indiquez le en % par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois	
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)	
Précisez vos principales activités dans cet emploi :	

Emploi 3 (ou activité bénévole) :	
Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité	
Nom et adresse de votre employeur ou de a structure dans laquelle vous avez exercé :	
Domaine d'activité de l'entreprise :	
Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole	
Période d'activité (depuis le.. jusqu'au…)	
Travail à temps complet	☐ oui ☐ non
Si temps partiel, indiquez le en % par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois	
Durée de l'activité (en / équivalent temps plein)	
Précisez vos principales activités dans cet emploi :	

Votre parcours de formation :

1 - Formation initiale :

Diplôme(s) préparé(s) :

……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

Diplôme(s) obtenu(s) :

……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………………………

2 - Formation professionnelle continue :

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

Intitulé de la formation:	**Année / Durée (heures)**	**Organisme de formation ou formateur**	**Contenu de la formation** Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme *(joindre attestation)*

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles :

Pour vos activités salariées :

- ❑ soit une **attestation signée de votre employeur** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- ❑ soit vos **bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- ❑ une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

  Attention ! Cette attestation est obligatoire pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle ………...…………………………………………………

Agissant en qualité de…………………….……………………………………………………

Nom de l'entreprise : ………………………………………………..…………………………

Certifie que Mme ou M. ……………………………………………………………………...

Est ou a été employé(e) depuis le ……………………………jusqu'au ……………………………

Travail à temps complet : □ oui / □ non

Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein : ……………… %

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :

…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………………

A , le

Signature et cachet de l'employeur

Modèle d'attestation d'activités bénévoles
(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s ………………………………………………………………………………………
et……

Agissant en qualité de…………………………………………………………………………………
et ………………………………………………………………………………………………………

Nom de l'association ou la structure : ……………………………………………………..………
Déclarée le……………………………….à ……………………………………………………………

Certifions que Mme ou M. ……………………………………………………………………...
A exercé une activité bénévole depuis le …………………………….jusqu'au ………..……….

Nombre d'heures par semaine : ……………………………………………………………….

Détaillez les **activités bénévoles** assurées :

Nature des activités :
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? □ oui / □ non

Si oui, par qui ?
……………………………………………………..……………………………………………………
……

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la branche Mutualité

Certificat de Qualification Professionnelle

Conseiller(ère) mutualiste collectif

Dossier VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

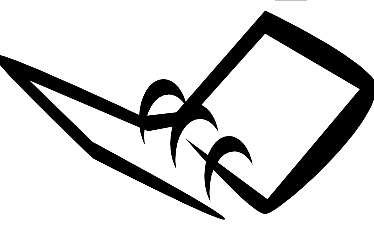
Adresse :

Tél. mail :

Je soussigné(e),
…………………………………………………………………,
Demande validation des acquis de mon expérience pour l'obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste « individuels »,
Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Fait à ……………………………….
le ………………………..

Signature du candidat



Vous êtes en possession de ce document car votre **demande de Validation des Acquis de l'Expérience** en vue de l'obtention du CQP Conseiller(ère) Mutualiste « collectif » a été jugée **recevable** par la branche de la Mutualité.

Ce document est le **support du dossier de Validation des Acquis de l'Expérience** que vous allez réaliser en vue de l'obtention du CQP Conseiller(ère) Mutualiste collectif.

Ce document sera **examiné par le jury paritaire** et constituera le **support de l'entretien** que vous passerez pour l'obtention de votre CQP.

Ce document a pour objectif de **mettre en valeur vos compétences** dans le domaine de la vente d'offres multi-produits de prestations et de services en matière de protection sociale aux adhérents et prospects individuels.

Il doit permettre de mieux apprécier ce que vous êtes en capacité de faire lorsque vous êtes placé(e) en situation professionnelle.

Votre projet

Quelles sont les **motivations** qui vous conduisent à demander la validation de vos acquis pour l'obtention du CQP ? Avez-vous un **projet professionnel** lié à l'obtention du CQP ?

Que vous a apporté la **préparation de ce CQP** ? Qu'est-ce qui a changé concrètement dans votre activité professionnelle ?

Présentation de votre expérience

Comment renseigner cette partie ?

- Utilisez la 1ère personne du singulier. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même, sur **votre implication personnelle**.

- Apportez des **exemples précis et détaillés** en réponse aux différentes questions. N'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés ou vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience.
  Vous pouvez choisir des situations différentes en réponse aux différentes questions.

- Vous pouvez bénéficier d'un **accompagnement** pour renseigner ce dossier :

Cela vous permettra de mettre à plat votre expérience, de parler des situations vécues et de choisir ce que vous allez décrire. En effet, pour remplir un tel dossier, il est nécessaire auparavant de pouvoir échanger sur votre expérience et de l'approfondir avec un interlocuteur qui vous aidera à mettre à jour ce que vous avez appris et ce que vous savez faire.

- Deux remarques importantes :

Le contenu du dossier est **confidentiel**, seuls les membres du jury paritaire en prendront connaissance.

Il est indispensable de préserver **l'anonymat des adhérents** ainsi que la confidentialité de certaines informations liées à vos activités.

- Ce dossier peut être complété par des éléments de **preuves** issues de votre expérience :

Vous pouvez joindre **tous types de documents en relation directe avec votre activité** professionnelle ou extra-professionnelle : courriers de clients, articles de presse, photos, …
Pour les documents qui sont **propriété de votre employeur**, veillez à demander son accord.

Vous pouvez également solliciter votre employeur actuel, d'anciens employeurs, ou un responsable ayant supervisé votre activité, pour qu'ils vous délivrent des attestations détaillées.

Domaine 1 :

Sélectionner une **offre** adaptée à la situation et aux besoins d'une **entreprise**

Quelle expérience avez-vous de **l'analyse des besoins** des entreprises (travailleurs indépendants, TPE, PME, associations, services publics, …) et du **conseil aux entreprises** en matière de **protection sociale** ? Sur quelle durée ? Dans quelles circonstances ?

Choisissez **trois situations d'analyse des besoins rencontrées** *(différentes si possible, par exemple auprès d'un travailleur indépendant, d'une entreprise de petite taille avec gérant majoritaire et, si possible, d'un collectif disposant d'un Comité d'Entreprise).*

Vous devrez décrire de la manière la plus détaillée possible ces trois situations sous l'angle de l'analyse des besoins, en vous aidant des questions suivantes. Il s'agit de montrer comment vous procédez pour **comprendre la situation** de vos interlocuteurs et pour disposer de **l'ensemble des informations utiles** pour cibler une offre adaptée.

Situation 1 :

- De quel type d'interlocuteur s'agissait-il ?
- Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- Quelles questions avez-vous posé pour approfondir l'analyse des besoins de cette entreprise ?
- Avez-vous cherché à identifier le risque client lié à cette entreprise ?
- Si oui, sur quels éléments vous êtes-vous appuyé(e) ?
- De quels produits et services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- En quoi répondait-elle aux besoins de cette entreprise ?

Situation 2 :

- De quel type d'interlocuteur s'agissait-il ?
- Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- Quelles questions avez-vous posé pour approfondir l'analyse des besoins de cette entreprise ?
- Avez-vous cherché à identifier le risque client lié à cette entreprise ?
- Si oui, sur quels éléments vous êtes-vous appuyé(e) ?
- De quels produits et services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- En quoi répondait-elle aux besoins de cette entreprise ?

- Comment avez-vous sélectionné la tarification ?

Situation 3 :

- De quel type d'interlocuteur s'agissait-il ?
- Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- Quelles questions avez-vous posé pour approfondir l'analyse des besoins de cette entreprise ?
- Avez-vous cherché à identifier le risque client lié à cette entreprise ?
- Si oui, sur quels éléments vous êtes-vous appuyé(e) ?
- De quels produits et services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- En quoi répondait-elle aux besoins de cette entreprise ?
- Comment avez-vous sélectionné la tarification ?

Domaine 2 :

Négocier avec une **entreprise** une offre **multi-produits** dans le respect de la réglementation en vigueur

Quelles sont les **différentes réglementations** que vous devez connaître et respecter dans votre activité professionnelle ?

Donnez un exemple où vous avez été confronté au **risque de « mauvais conseil ».** Expliquez comment vous avez réagi et pourquoi.

Reprenez **deux des trois situations** que vous avez décrites ci-dessus et expliquez comment vous avez présenté votre offre, en vous aidant des questions suivantes.

Situation 1 :

- Quels arguments avez-vous utilisés pour mettre valeur votre offre ?
- Avez-vous été en situation de négocier cette offre ? Si oui, dans quelles circonstances et comment avez-vous procédé ?
- Dans le cadre de votre offre, comment vous-êtes-vous assuré(e) que vous respectiez la réglementation, et le cas échéant, les conditions d'intermédiation ?

Situation 2 :

- Quels arguments avez-vous utilisés pour mettre valeur votre offre ?
- Avez-vous été en situation de négocier cette offre ? Si oui, dans quelles circonstances et comment avez-vous procédé ?
- Dans le cadre de votre offre, comment vous-êtes-vous assuré(e) que vous respectiez les conditions d'intermédiation ?
- En quoi votre offre respectait-elle la réglementation en vigueur ?

Domaine 3 :

Utiliser des **techniques commerciales** pour vendre des **contrats adaptés** aux besoins des adhérents et des prospects

Dans votre activité de conseiller (ère), comment procédez-vous, ou comment avez-vous procédé pour que les **relations** établies avec les **adhérents** soient positives et vous mettent dans de bonnes conditions pour leur présenter vos offres ?

Quelles sont les **différentes étapes** par lesquelles vous passez lors d'un **entretien de vente** avec un adhérent ?

Quelles sont les étapes qui vous semblent les plus **délicates** et pourquoi ?

Comment procédez-vous pour **construire et réajuster** vos **argumentaires** ?

Quels **arguments**, quelles **techniques** utilisez-vous pour **répondre aux objections** ?

Vous arrive-t-il ou vous est-il arrivé dans votre expérience professionnelle de prendre la parole devant des **groupes** (salons, réunions d'information, stages créateurs d'entreprise, …) pour **présenter votre mutuelle** et ses **offres** ? Si oui, comment avez-vous procédé pour être **efficace** dans la transmission de votre message ? A quels éléments, avez-vous été plus particulièrement attentif/ve et pourquoi ?

Décrivez **un exemple de situation** dans laquelle vous avez été conduit(e) à vous saisir d'un contact avec un adhérent (demande d'informations, point sur un contrat en cours, …) pour en faire une **opportunité commerciale.**

- Quelle était la demande initiale de votre interlocuteur ?
- Comment avez-vous procédé pour faire votre proposition commerciale ?
- Quels ont été les résultats ?

Domaine 4 :

Valoriser **l'image** et **l'offre de services** de la mutuelle

Avez-vous une **expérience** dans le secteur de la **mutualité** ?
Si oui, sur quelle durée ?

Que connaissez-vous des **caractéristiques clés** de la mutuelle / des mutuelles dans laquelle / lesquelles vous avez travaillé (organisation, économie, historique, stratégie, valeurs, …) ?

Quels sont les **services** proposés par cette / ces mutuelle(s) à l'échelon national ? A l'échelon local ?

Vous est-il arrivé de mettre en valeur ces services dans vos **argumentaires** ? Donnez quelques exemples d'arguments que vous utilisez en expliquant comment vous les présentez à l'adhérent ou au prospect.

Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une relation clientèle, de valoriser l'image, les **forces et les valeurs** de votre entreprise en tant que **mutuelle** ?

Donnez **un exemple** en précisant les éléments que vous avez valorisés, en expliquant pourquoi vous avez développé ces éléments et en quoi ils vous ont été utiles.

Domaine 5 :

Analyser le **marché** et proposer des **actions de développement**

De quelles informations disposez-vous ou disposiez-vous sur votre **marché**, vos **concurrents** dans le cadre de votre activité professionnelle ?

Comment avez-vous eu **accès** à ces informations ?

Présentez les **principales caractéristiques** de votre **marché** actuel ou du marché sur lequel vous interveniez dans une expérience passée. En quoi ces éléments vous ont-ils été utiles dans votre activité professionnelle ?

Présentez de manière détaillée **deux actions** (action commerciale ou plan de prospection) que vous avez proposées en vous aidant des questions suivantes.

Action 1

- Comment avez-vous identifié les **cibles** de cette action ? En vous appuyant sur quels éléments ?
- En quoi cette action répond-elle aux **besoins** de votre marché ?
- En quoi cette action est-elle conforme à la **politique commerciale** en vigueur dans votre mutuelle ?

Action 2

- Comment avez-vous identifié les **cibles** de cette action ? En vous appuyant sur quels éléments ?
- En quoi cette action répond-elle aux **besoins** de votre marché ?
- En quoi cette action est-elle conforme à la **politique commerciale** en vigueur dans votre mutuelle ?

Domaine 6 :

Suivre et **analyser** son **activité commerciale** en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Quels **outils de gestion de l'information** et de **communication** avez-vous utilisés ou utilisez-vous dans votre activité professionnelle (fichier clientèle, tableaux de bord, outils électroniques de transmission de l'information, …)

Sur quels **indicateurs de performance** vous basez-vous ou vous êtes-vous basé(e) pour **analyser votre activité commerciale** ? A quoi ces indicateurs vous ont-ils été utiles ?

Avez-vous eu l'occasion dans votre expérience professionnelle de **rendre compte** de votre activité par **écrit** ? Si oui, de quelle manière ?

A quels éléments avez-vous été attentif/ive pour vous assurer que le **compte-rendu** était **clair** et **lisible** ?

Décrivez **deux situations** dans lesquelles vous avez été amené(e) à **expliquer les causes d'un écart** entre vos objectifs commerciaux et les résultats obtenus, en vous aidant des questions suivantes.

<u>Situation 1</u>

- En quoi consistait cet écart ?
- Comment l'avez-vous identifié ?
- Comment l'avez-vous expliqué ?
- Avez-vous tiré de cette analyse des éléments qui ont influencé votre activité par la suite ? Lesquels ?

<u>Situation 2</u>

- En quoi consistait cet écart ?
- Comment l'avez-vous identifié ?
- Comment l'avez-vous expliqué ?
- Avez-vous tiré de cette analyse des éléments qui ont influencé votre activité par la suite ? Lesquels ?

Domaine 7 :

Optimiser son **organisation** et ses **visites** auprès des entreprises

Comment avez-vous **organisé** votre **activité** de conseil et de vente auprès des entreprises ?

Quels éléments vous ont paru importants pour **gérer votre temps** ? Avez-vous eu l'occasion d'utiliser des **techniques d'organisation** ? Donnez des exemples.

Dans votre expérience professionnelle, comment avez-vous procédé pour **traiter les aléas** liés à votre activité dans des délais adaptés ?

Pour votre activité itinérante auprès des entreprises, comment avez-vous **procédé** pour que vos **prises de rendez-vous** soient efficaces ?

Avez-vous eu l'occasion de **développer des relations** avec des **réseaux de prescripteurs** ? Donnez des exemples.

Avez-eu l'occasion de réaliser des **comptes-rendus de visites** ? A quelle fréquence ?

Comment vous êtes-vous organisé pour que ces comptes-rendus soient **exploitables** par des tiers au sein de l'entreprise ?

Avec quels **services de l'entreprise** avez-vous travaillé ? Quelles informations leur transmettez-vous et quelles informations vous apportent-ils ? Dans quel objectif ?

Expliquez les différentes procédures internes que vous avez à appliquer.

Domaine 8 :

Suivre et **fidéliser** un **portefeuille** d'entreprises

Avez-vous été chargé(e) dans votre expérience professionnelle du **suivi** et/ou de la **fidélisation** d'un **portefeuille d'entreprises** ?

Quelle était la nature de votre **mission** ?

Comment **procédiez**-vous ? A quoi étiez-vous particulièrement attentif/ive et pourquoi ?

Avez-vous conduit des **actions** visant le **développement de ce portefeuille** ? Quelles étaient ces actions ? Quels ont été leurs résultats ?

Avez-vous déjà effectué des **présentations des comptes techniques à des entreprises** ? Sur quels indicateurs clés, sur quels supports chiffrés en provenance de l'entreprise vous êtes-vous appuyé(e) ?

En quoi ces éléments vous-ont-ils été utiles pour **mettre en valeur** le **rapport prestations sur cotisations** ? pour procéder à une revalorisation tarifaire du contrat ?